

## 2018年度 満足度調査集計

部門	Plus
----	------

有効回答数:18名 ／ 前年度 19名

Plus集計結果			「はい」と回答のあった割合	「どちらともいえない」と回答のあった割合	「いいえ」と回答のあった割合			
環境・体制整備	1	子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	(79%)	44%	(21%)	56%	(0%)	0%
	2	職員の配置数は適切であるか	(89%)	83%	(11%)	17%	(0%)	0%
	3	Plusの設備等は子どもにとって使いやすく、施設内は全体的に子どもにとってわかりやすい表示をするなどの配慮が適切になされているか	(89%)	83%	(11%)	17%	(0%)	0%
適切な支援の提供	4	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか	(100%)	89%	(0%)	11%	(0%)	0%
	5	発達段階や障がい特性をとらえた支援の提供ができているか	(95%)	94%	(5%)	6%	(0%)	0%
	6	利用者主体や自己決定を重視した支援の提供ができているか	(74%)	94%	(26%)	6%	(0%)	0%
	7	活動プログラムが固定化しないよう工夫されており、子どもが自ら成長する機会やきっかけをつくっているか	(89%)	94%	(11%)	6%	(0%)	0%
	8	放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会(お祭りへの出店や地域交流イベント等も含む)があるか	(67%)	78%	(22%)	11%	(11%)	11%
保護者への説明等	9	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	(100%)	83%	(0%)	11%	(0%)	6%
	10	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができるか	(89%)	83%	(11%)	11%	(0%)	6%
	11	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われており、職員の対応は肯定的か	(89%)	89%	(11%)	6%	(0%)	6%
	12	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	(24%)	44%	(59%)	17%	(18%)	39%
	13	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	(76%)	56%	(24%)	39%	(0%)	6%
	14	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	(83%)	83%	(17%)	11%	(0%)	6%
	15	定期的に会報やホームページ等で活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか	(59%)	89%	(41%)	6%	(0%)	6%
非常時等の対応	16	個人情報に十分注意しているか	(89%)	89%	(11%)	6%	(0%)	6%
	17	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、閲覧できるよう事業所に設置保管しているか	(53%)	25%	(47%)	75%	(0%)	0%
満足度	18	非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練が行われているか	(72%)	59%	(28%)	35%	(0%)	6%
	19	子どもは通所を楽しみにしているか	(94%)	100%	(6%)	0%	(0%)	0%
	20	Plusの支援に満足しているか	(83%)	83%	(17%)	11%	(0%)	6%

※数値は、各設問において無回答数を除いた回答総数に対する割合を示す。

※( )は前年度の数値。

### (総括)

- 回答数は概ね前年度と同程度であった。
- 満足度の増加が顕著な項目として、6利用者主体や自己決定の重視、15活動や行事等の情報や業務評価の発信 についてがある。
- 12保護者同士の連携支援について、満足度も上昇し、一方でそうでないという回答も大きく上昇し、回答の2極化が顕著である。この背景については、分析が必要である。
- 今年度の満足度の低下で顕著な項目として、1十分な活動スペース、17緊急時マニュアルの設置、18避難訓練 がある。これは今年度相次いだ自然災害(地震、台風)の影響によるものと推察する。地震が利用中だったら…というご心配もあるかと推察する。また、1十分な活動スペースについては、地震により支援事業場を移設したことによる影響と推察する。現在の仮事業場から移設する際は、これらの点を考慮していくことが必要となる。
- いくつかの項目で満足度の低下が見られるが、その多くは、どちらでもないの項目の増加と概ね比例している。不満とまではいかないが、満足度の低下として受け止めておくことが必要。
- 中でも、9支援内容や利用者負担の丁寧な説明、13苦情対応 についての項目の満足度低下が顕著であるため、分析と対策が必要である。
- 大項目の適切な支援の提供については、概ね満足の結果をいただけているが、保護者への説明等について、多くの項目で不満が微増している。原因・背景をしっかり分析していく必要がある。